S V B voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Notitie

Aan:	Mevrouw drs. J. Klijnsma, staatssecretaris SZW
Van:	R.J. Barendse, lid RvB Sociale Verzekeringsbank
Datum:	14 januari 2016
Betreft:	handelswijze afkoop pensioen en dossier onderzoek

1 Inleiding

Op 8 december 2015 bent u geïnformeerd door de MAX Ombudsman, over correspondentie van de SVB aan uitkeringsgerechtigden over de afkoop van een klein pensioen. De afkoop is éénmalig gekort op de AOW-partnertoeslag, ANW of een OBR-uitkering. Deze informatie zou er op wijzen dat door de SVB in een aantal casussen klanten heeft afgeraden om in bezwaar te gaan. Op uw verzoek is hier nader onderzoek naar gedaan.
In deze notitie treft u een korte tijdslijn, een toelichting op 'passend contact' en een conclusie op het dossieronderzoek aan.

2 De tijdslijn

Op 1 januari 2013 treedt de AOW-leeftijdsverhoging in werking. De afkoop van pensioen vindt in de regel op of rond de 65e verjaardag plaats. Door het opschuiven van de AOW-leeftijd vindt de afkoop nu voor de AOW-leeftijd plaats, waardoor deze kan worden gekort op de AOW-partnertoeslag.
Bij een melding van een afkoop pensioen zijn de betreffende burgers eenmalig gekort op de partnertoeslag AOW, de uitkering OBR of op de ANW. Deze beslissingen waren conform het staande beleid, dat de afkoop van het pensioen werd geschaard onder belastbaar inkomen en als zodanig dus van invloed was op de hoogte van de uitkering. Bij contact met klanten over de mogelijkheid tot bezwaar is er op gewezen dat dit staand beleid was.
In 2014 liepen er een aantal rechtszaken over het korten van de AOW-partnertoeslag. Een aantal rechtbanken heeft geoordeeld dat de SVB terecht de afkoop van een klein pensioen in mindering heeft gebracht op de partnertoeslag AOW, de OBR-uitkering of de ANW. Het gaat om vijf zaken. In vier andere zaken heeft de SVB ongelijk gekregen. Tegen de uitspraken waar de SVB in het ongelijk is gesteld, is hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB) aangetekend.
In maart 2014 besteedde een aantal media (Omroep MAX, Vara Kassa en Plusmagazine) naar aanleiding van de gerechtelijke uitspraken aandacht aan de afkoop van een klein pensioen en de gevolgen hiervan voor de partnertoeslag AOW, een OBR-uitkering en de ANW. Omdat het aantal bezwaren hierdoor snel toenam, is in afstemming met uw departement besloten om vanaf 26 maart 2014 bezwaar en beroepszaken aan te houden, in afwachting van een definitief oordeel van de CRvB.
Medewerkers van de SVB zijn hierover geïnformeerd, werkinstructies zijn aangepast en op de website van de SVB is een artikel gepubliceerd waarin burgers worden geattendeerd op de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen, in afwachting van een definitief oordeel van de CRvB. Ik kan niet uitsluiten dat er ondanks de heldere werkinstructies, toch door een enkele medewerker bij burgers de indruk is ontstaan dat het niet zinvol is om in bezwaar of beroep te gaan.
Op 19 december 2014 heeft de CRvB in negen tussenuitspraken geoordeeld dat de SVB in beginsel correct heeft gehandeld door een afkoopsom klein pensioen te korten op de AOW-partnertoeslag en de ANW, omdat de wetgever in het Algemeen Inkomensbesluit sociale zekerheidswetten (hierna: Inkomensbesluit) pensioen aanmerkt als in aanmerking te nemen inkomen. Eveneens heeft de CRvB in die uitspraken

geoordeeld dat de wijze waarop de SVB de afkoop klein pensioen heeft gekort tot een onredelijk resultaat leidt.
Op 13 februari 2015 heeft u een brief aan de Tweede Kamer verzonden waarin u aangeeft het Inkomensbesluit te willen wijzigen. De SVB heeft na overleg met het Ministerie van SZW besloten op deze voorgenomen wijziging vooruit te lopen. De afkoopsom van een klein pensioen wordt vanaf 1 december 2014 niet meer aangemerkt als inkomen in de zin van het Inkomensbesluit. Er is gekozen voor 1 december 2014 omdat de uitspraak van de CRvB over dit onderwerp in december 2014 is genomen (19 december 2014). De SVB heeft de CRvB hierover geïnformeerd. Alle circa 1000 gerechtigden die vanaf eerder genoemde 26 maart 2014 in bezwaar of beroep zijn gegaan en die in de voorafgaande periode zijn aangehouden, zijn door de SVB begin 2015 hersteld.
Op 1 april 2015 had de SVB circa 700 herzieningsverzoeken ontvangen, mede naar aanleiding van de oproep bij Omroep MAX om herziening aan te vragen. Deze herzieningsverzoeken zijn afgewezen door de SVB, omdat er geen nieuwe feiten en omstandigheden waren. Tegen dit besluit staat ook bezwaar en beroep open. De afgewezen herzieningsverzoeken hebben weer geleid tot bezwaar en beroepszaken. De bezwaarzaken zijn direct afgedaan. Inmiddels zijn er acht beroepszaken tegen de afwijzing op het verzoek om herziening. In één zaak heeft de rechter uitspraak gedaan en heeft de SVB in het gelijk gesteld, andere zaken lopen nog.

3 'Passend contact'

Conform de richtlijnen 'Passend contact tussen overheid en burger' heeft de SVB diverse manieren waarmee met de klant contact wordt onderhouden. Als de burger van de SVB een beslissing ontvangt, dan is hierin ook de volgende standaardalinea opgenomen: "U kunt binnen zes weken schriftelijk bezwaar maken tegen onze beslissing. Voor u dit doet, vragen wij u ons eerst te bellen. Misschien kan een gesprek u verder helpen en blijkt een bezwaarschrift niet nodig te zijn".
Hiermee willen we de burger aanmoedigen om altijd eerst telefonisch contact met ons op te nemen, omdat in veelvoorkomende situaties blijkt dat de achtergrond van de beslissing, en niet zo zeer de beslissing zelf, leidt tot vragen van de ontvanger van de brief. Het is beleid van de SVB dat klanten nooit wordt ontraden om in bezwaar te gaan. Het is overigens wel voorstelbaar dat klanten dit in het geval van de afkoop van een klein pensioen wel zo hebben ervaren.

4 Casuïstiek onderzoek

Op 8 december heeft de SVB via uw departement casuïstiek van Omroep MAX over twee klanten ontvangen. Op 11 december heeft de SVB van de ombudsman van Omroep MAX 8 nieuwe casussen ontvangen en op 16 december nog eens 9 nieuwe casussen.

Naar aanleiding van de dit onderzoek zijn bij de SVB 2 vergelijkbare zaken in het onderzoek meegenomen. Er zijn in totaal 21 casussen geanalyseerd.

Uit het onderzoek bleek dat in één van de door Omroep MAX aangeleverde gevallen niet ging om de korting van een afkoopsom; het ging om een reeds ingegaan bedrijfspensioen dat werd gekort op de partnertoeslag. De uitspraak van de CRvB is hierop niet van toepassing. Periodieke uitkeringen, zoals een ingegaan pensioen worden nog steeds gekort op de AOW-partnertoeslag. Deze gevallen zijn verder buiten beschouwing gelaten.

In de resterende 20 gevallen hebben klanten pas na de uitspraak van de CRvB (19 december 2014) een bezwaar/herzieningsverzoek ingediend. Dat was in veel gevallen lang na het verstrijken van de

bezwaartermijn inzake het primaire besluit. In een geval was het primaire besluit om te korten op de AOW-partnertoeslag reeds in 2010 genomen.

Een aantal klanten geeft bij het indienen van bezwaar/herzieningsverzoek na de uitspraak van de CRvB aan dat de SVB hen in het contact dat ze hebben gehad ten tijde van het primaire besluit heeft ontraden om in bezwaar te gaan tegen het besluit om de AOW-partnertoeslag te korten in verband met de afkoop van hun pensioen.
Het is de instructie dat medewerkers van alle telefonische contacten een telefoonnotitie opnemen in het dossier.
In 10 gevallen kan niet worden vastgesteld dat er telefonisch contact is geweest binnen de bezwaartermijn omdat er geen telefoonnotitie over deze periode is aangetroffen in het dossier.
In de overige gevallen blijkt uit de telefoonnotitie dat klanten o.a. hun ongenoegen hebben geuit over de korting, uitleg is gegeven over de hoogte en de wijze van terugvordering.

Uit geen enkele telefoonnotitie blijkt dat klanten is ontraden om in bezwaar te gaan.

In een aantal gevallen blijkt zelfs instemming van de klant met de verrekening.
"Klant heeft contact opgenomen om af te spreken dat zij akkoord gaat met het verrekeningsvoorstel"
"Klant wil het teveel betaalde bedrag in 1x verrekenen met AOW-pensioen"
"Klant wil het teveel betaalde bedrag laten verrekenen met €100 per maand"
"Klant gaat akkoord met terugbetalingsvoorstel"

Uit intern onderzoek is gebleken dat in twee beschikkingen op bezwaar, waarin de klant heeft aangegeven dat hem is ontraden om in bezwaar te gaan tegen het primaire besluit, één medewerker formuleringen heeft gebruikt om zich te verontschuldigen dat de klant onjuist is voorgelicht over de mogelijkheid tot bezwaar. Daarbij zijn de volgende formuleringen gebruikt.
"Wij wensen daar aan toe te voegen dat wij het betreuren dat een medewerker van de SVB u heeft geadviseerd om geen beroep in te stellen. Maar het blijft wel altijd uw eigen verantwoordelijkheid om te kiezen voor het indienen van een beroepschrift", (beslissing op bezwaar d.d. 28 juli 2015)
"Wij wensen daar aan toe te voegen dat wij het betreuren dat u in het verleden foutief bent ingelicht over het nut al dan niet een bezwaarschrift in te dienen. Op dat moment was het niet aannemelijk dat in een later stadium terug zou worden gekomen op het eerder ingenomen standpunt betreffenden afkoopsommen. Bovendien blijft het altijd uw eigen verantwoordelijkheid om te kiezen voor het indienen van een bezwaarschrift", (beslissing op bezwaar d.d. 7 juli 2015)

Door deze formuleringen is het beeld ontstaan dat de klant onjuist is geïnformeerd, terwijl de gegevens in de telefoonnotities die eerder zijn gemaakt, daar geen aanleiding toe geven. Er lijkt sprake van het tonen van medeleven met de klant, waarbij de voorkeur is gegeven aan het maken van excuses boven het in discussie gaan met de klant.

In een van de bezwaarzaken wordt beroep gedaan op het gelijkheidsbeginsel, hierbij wordt verwezen naar één geval waarin door de SVB - foutief - wel tot herstel is over gegaan. Er is inderdaad een fout gemaakt. Een fout hoeft een bestuursorgaan echter niet te herhalen. Dit zou anders zijn indien in heel veel gevallen zo is gehandeld.

We willen u ook graag wijzen u op een uitspraak van de Rechtbank Den Haag (zaaknummer: SGR 15/3404) van 13 juli 2015. Uit de overwegingen blijkt dat de klant als reden voor de termijnoverschrijding heeft aangegeven dat hij, alvorens bezwaar te maken, eerst telefonisch contact heeft gehad met de SVB. Pas

nadat de klant kennis had genomen van de uitspraak van de CRvB van 19 december 2014 zag hij aanleiding om bezwaar te maken. De bezwaartermijn was op dat moment al verlopen.
Naar het oordeel van de rechtbank betekent dit niet dat de termijnoverschrijding eiser niet is toe te rekenen. Dat de SVB tijdens een telefoongesprek aan de klant zou hebben meegedeeld dat bezwaar maken geen zin had, neemt niet weg dat de klant binnen de bezwaartermijn een bezwaarschrift had kunnen indienen. Dat de klant pas na kennisneming van de uitspraak van de CRvB van 19 december 2014 heeft geconstateerd dat bezwaar maken wellicht wel zinvol zou zijn geweest, leidt niet tot een ander oordeel. De rechtbank oordeelde dat de SVB terecht het bezwaar niet-ontvankelijk had verklaard.

5 Aanvullend intern onderzoek

Naast bovenstaand casuïstiekonderzoek is de SVB op alle locaties nagegaan op welke wijze medewerkers dit soort gevallen hebben behandeld en hoe klanten in telefoongesprekken te woord zijn gestaan als zij contact hadden met de SVB naar aanleiding van een kortingsbeslissing. Dit onderzoek is gedaan door middel van een gerichte uitvraag via de teamleiders bij een groot aantal (bezwaar- en serviceteam)medewerkers. Het onderzoek heeft geen aanwijzingen opgeleverd dat klanten door SVB-medewerkers zijn ontraden in bezwaar te gaan.

Ook onderzoek door de afdeling Operational Control, die de tweede lijn controle uitvoert, heeft geen cases opgeleverd waaruit zou blijken dat SVB medewerkers klanten zou hebben ontraden om in bezwaar te gaan.

Uit het onderzoek op de verschillende locaties is wel gebleken dat er in de praktijk een verschil is ontstaan bij het aanhouden van bezwaarzaken. De locatie Groningen heeft bezwaarzaken inzake afkoopsommen al in 2013 aangehouden. Dit is op deze locatie op eigen initiatief gebeurd zonder dat hierover afstemming heeft plaatsgevonden met de andere locaties. Dat is ruim voordat op 26 maart 2014 voor de hele SVB de instructie ging gelden om deze zaken aan te houden. Hierdoor zijn bezwaarmakers in de regio Groningen bevoordeeld boven bezwaarmakers in andere regio's. Toen de regelgeving werd aangepast in 2015, werden aanmerkelijk meer (aangehouden) bezwaarzaken van Groningen hersteld dan zaken van andere kantoren.

6 Conclusie

Uit de onderzochte casussen is geen bevestiging gevonden dat SVB-medewerkers klanten hebben ontraden om in bezwaar te gaan tegen het oorspronkelijke besluit. Een aantal klanten heeft in 2015 na de uitspraak van de CRvB, aangegeven bij het herzieningsverzoek dat de SVB hen heeft ontraden, dan wel onjuist zou hebben geadviseerd over de mogelijkheid tot bezwaar.
In ten minste twee brieven heeft één medewerker van de SVB zich in de beslissing op bezwaar verontschuldigd. Hierdoor is het beeld ontstaan dat klanten onjuist zijn geïnformeerd, terwijl de gegevens in de telefoonnotities die eerder zijn gemaakt, daar geen aanleiding toe geven.